استناد به این مقاله: ابراهیمی، رحمان؛ علی‌پور نجمی، سکینه (۱۳۹۲). بررسی کیفی نقش کتابخانه‌های عمومی در ایجاد و ارتقای اعتماد اجتماعی. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی،۳ (۲)،۷۲-۵۱.

بررسی کیفی نقش کتابخانه‌های عمومی در ایجاد و ارتقای اعتماد اجتماعی

رحمان ابراهیمی[۱] ، سکینه علی‌پور نجمی[۲]

دریافت: ۱۳۹۱/۹/۱۰ پذیرش: ۱۳۹۲/۳/۲۶

چکیده

هدف: *هدف این پژوهش بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی در ایجاد و ارتقای اعتماد اجتماعی جامعه است.*

روش: *این پژوهش از نوع پژوهش‌های کیفی بوده و راهبرد به‌کار برده شده در این پژوهش، راهبرد نظریه زمینه‌ای ست. در پژوهش حاضر ۳۷ عضو کتابخانه، ۴۵ شهروند و ۱۶ کتابدار از چهار کتابخانه عمومی برتر شهر تهران، با استفاده از روش نمونه‌گیری نظری، به عنوان اعضای نمونه انتخاب شده‌اند. داده‌های مورد نیاز این پژوهش از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته و مشاهده گردآوری، و برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده و رسیدن به نظریه، از روش رمزگذاری نظری استفاده شده است.*

یافته‌ها: *یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه می‌توانند از طریق ایجاد حس برابری، برقراری تعامل اجتماعی بین اعضا و کارکنان و ارایه خدمات کتابخانه‌ای بهتر به مراجعان، به عنوان ایجادکننده و ارتقادهنده اعتماد اجتماعی در جامعه ایفای نقش کنند. این امر، با استفاده از دو رویکرد نهادی و اجتماعی می‌تواند انجام شود. ولی در حال حاضر، نمود کمتری از این نقش، در کتابخانه‌های مورد مطالعه مشاهده شد.*

کلیدواژه‌ها: *کتابخانه عمومی، اعتماد اجتماعی، سرمایه اجتماعی، نظریه زمینه‌ای، پژوهش کیفی*

[۱] کارشناس امور کتابخانه های عمومی استان آذربایجان شرقی، کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی (نویسنده مسئول)؛ ebrahimirahman@gmail.com

[۲] مسئول بخش خدمات فنی کتابخانه مصلی امام خمینی (ره) تبریز، کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی؛ sa.alipur@gmail.com

مقدمه

جامعه‌شناسان به این واقعیت ساده و مشخص پی برده‌اند که بدون اعتماد، زندگی اجتماعی روزمره ای که آن را مسلم و بدیهی می‌پنداریم، غیرممکن می‌باشد .امروزه، موافق این تعبیر هستیم که وجود اعتماد مؤلفه اصلی تمامی روابط اجتماعی پایدار می‌باشد. اعتماد و اعتماد کردن نوعی راهبرد مهم در مواجهه با شرایط نامعین و کنترل آینده است (زتومکا[1]، ۱۳۸۴: ۳).

کلاس اوفه[2] در توجیه ضرورت نیاز به عنصر اعتماد در جامعه، به نیازهای کلان جامعه برای برقراری نظم اشاره می‌کند و با فرض اینکه اعتماد در هر جامعه‌ای موجود است، فعال نمودن و حفظ آن را به جای ایجاد آن امر صحیح‌تری می‌داند. وی انگیزه‌های فردی را برای پایداری و قوام اعتماد ناقص می‌بیند و برای تکمیل آن دو راه‌حل پیشنهاد می‌دهد: یکی توجه به گروه‌ها، به عنوان منبع تقویت هویت‌های مشترک و احساس تعلق فرد، دیگری نهادهای جامعه که بر اساس توانمندی خود می‌توانند اعتماد را در سطح جامعه گسترش دهند (اوفه، ۱۳۸۴: ۲۰۹).

اعتماد به عنوان عامل اصلی در توسعه و یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی است. اعتماد اجتماعی، حسن ظن فرد نسبت به افراد جامعه است. عناصر و جنبه‌های یک رابطه مبتنی بر اعتماد عبارتند از: صداقت، صراحت، سهیم کردن دیگران در اطلاعات و عقاید و افکار و احساسات، احترام و ارزش قائل شدن برای طرف مقابل، حمایت از توانایی‌ها و شایستگی‌های طرف مقابل، تمایلات همیارانه و یاری-گرایانه و رفتارهای اعتمادآمیز. برای ایجاد اعتماد اجتماعی باید شرایطی فراهم شود تا مردم در کنار یکدیگر احساس آرامش و امنیت کنند. به این منظور باید برای رفع تضادها و نابسامانی‌ها در برقراری نظم و ثبات در جنبه‌های اقتصادی – اجتماعی، سیاسی و فرهنگی جامعه تلاش کرد. زیرا اعتماد اجتماعی در چارچوب روابط صحیح، عادلانه و منصفانه شکل می‌گیرد (توسلی و موسوی، ۱۳۸۴).

در مقایسه با سایر نهادها که احتمالاً می‌توانند به ایجاد روابط معتمدانه کمک نمایند، کتابخانه عمومی به عنوان یکی از محیط‌های آزاد برای ملاقات سنت‌ها و آداب و رسوم متنوع است (Audunson, 2005).

کتابخانه به مثابه "یک نهاد اجتماعی" است که همانند سایر نهادهای اجتماعی مردمی از جامعه تأثیر می‌پذیرد و بر جامعه اثر می‌گذارد. اما سطح تأثیرگذاری نهادهای اجتماعی به لحاظ دامنه کارکردها و میزان درگیری‌ای که با آگاهی‌ها و اندیشه‌ها، و دانش مردم دارد، متفاوت است. کتابخانه عمومی از جنبه

[1]. Piotr Sztompka
[2]. Claus Offe

درگیری با نظام آگاهی‌ها، اندیشه‌ها، و دانش مردم، به طور بالقوه سطح تأثیرگذاری وسیع و در عین حال عمیقی بر جامعه دارد، که قابل برنامه‌ریزی و بهره‌برداری است (پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸).

موکهرجی (۱۳۶۸) معتقد است که در بنیاد کتابخانه عمومی هدف اجتماعی مافوق همه‌چیز است و صاحب‌نظران کتابخانه را به چشم وسیله‌ای برای خدمات اجتماعی می‌نگرند. ارزش کتابخانه‌های عمومی از طریق کاربرد زیاد آن‌ها مشخص می‌شود. کتابخانه‌ها خدمات خود را به طیف وسیعی از مردم، از جمله افراد بازنشسته، بیکاران، دانش‌آموزان و افراد کم‌درآمد ارائه می‌کنند (Cox, Swinbourne, Pip and Laing, 2000).

جذب گروه‌های آسیب‌پذیر به کتابخانه‌های عمومی، شیوه‌ای برای دستیابی به ایده‌آل‌های کتابخانه درباره تعلق آن به همه و یافتن آن به عنوان یک نهاد جهانی است، یک مبنای مهم برای این کار، اعتماد زیاد به نهاد کتابخانه عمومی توسط اکثریت مردم است. اعتماد، اعتماد به وجود می‌آورد. اهداف، راهبردها و فعالیت‌های کتابخانه، بر اساس اعتمادی است که در طول زمان در داخل این نهاد به وجود آمده است. کتابخانه عمومی یک نمونه از نهادی است که می‌تواند اعتماد نهادی ایجاد نماید. همچنین بدین معنی است که اعتماد نهادی زیاد، هنگامی که کتابخانه یک مکان ملاقات برای مشتری‌ها و فعالیت‌هایی است که می‌تواند تعامل بیشتری بین گروه‌های مختلف ایجاد نماید، احتمال موفقیت آن بیشتر می‌شود. از طریق این نوع تعامل، کتابخانه می‌تواند از جنبه اجتماعی، اعتماد عمومیت یافته و سرمایه اجتماعی به وجود آورد. کتابخانه‌های عمومی، بیش از اکثر مکان‌ها و محتواها، شرایط برابر را در موقعیت‌های ارتباطی فراهم می‌کند (Vårheim, 2008).

کتابخانه‌های عمومی به همه طبقات و گروه‌های اجتماعی با نیازها و خصوصیات متفاوت، خدمات ارایه می‌دهند. در یک کتابخانه عمومی دسترسی به فضای فیزیکی و سایر زیرساخت‌های کتابخانه عمومی نوعی تعامل در بین شهروندان ایجاد می‌کند و آن‌ها از طریق این تعامل احساس سودمندی می‌کنند و بنابراین در آن‌ها اطمینان اجتماعی به وجود می‌آید (زوارقی، ۱۳۸۸).

امروزه کتابخانه عمومی بخشی از تعهد آمریکایی به فرصت مساوی آموزش و آزادی اندیشه و بیان محسوب می‌شوند (خدائی، ۱۳۸۵). کاربران، ساختمان‌های کتابخانه را نمادی از تعهد دولت در نظر می‌گیرند. کتابخانه در ارایه خدمات رایگان منحصربه‌فرد است، استفاده‌کنندگان مجبور نیستند چیزی را بخرند؛ خدمت به راستی همگانی بوده و اعتماد اجتماعی را القا می‌کند (Vårheim, 2007).

با توجه به نقش نهادهای اجتماعی مختلف در ایجاد اعتماد اجتماعی، نقش کتابخانه‌های عمومی

نیز به عنوان یک نهاد اجتماعی می‌تواند جای بحث و پژوهش باشد. با توجه به بررسی این نقش در کتابخانه‌های عمومی کشورهایی همچون استرالیا، نروژ، امریکا و برخی کشورهای دیگر (Cox & et al., 2000; Bundy, 2003; Putnam, Feldstein and Cohen, 2003; Hillenbrand, 2005; Audunson, 2005; Varheim, Steinmo and Ide, 2008; Varheim, 2011, Aabø and Audunson, 2012) که دارای کتابخانه‌های عمومی مدرن هستند، این سوال مطرح می‌شود که آیا کتابخانه‌های عمومی سطح شهر تهران - که از نظر خدمات کتابخانه‌ای در کشور از وضعیت مناسبی برخوردار هستند- می‌توانند چنین نقشی را ایفا نمایند؟ هم‌چنین ایجاد اعتماد اجتماعی در کتابخانه عمومی چگونه صورت می‌گیرد؟ و چه شرایطی باید وجود داشته باشد تا بتوان از این ظرفیت موجود در جامعه عرصه بهره برد. با توجه به نو بودن این موضوع در حوزه کتابخانه‌های عمومی، از راهبرد کیفی به منظور دستیابی به نظریه استفاده شد.

پیشینه پژوهش

جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی گوناگون نشان داد، پژوهشی داخلی که به طور خاص به این مبحث بپردازد، وجود ندارد. و تنها دو پژوهش نظری تقریباً مرتبط یافت شد. زوارقی (۱۳۸۸) کوشیده است تا با بررسی متون منتشر شده در زمینه کارکردهای کتابخانه‌های عمومی و ظرفیت‌های این نوع کتابخانه‌ها در توسعه فرهنگی، آموزشی، اجتماعی و سیاسی بپردازد. وی در نهایت به نقش کتابخانه‌های عمومی در فعالیت‌های اجتماعی پرداخته و مواردی هم چون تقویت گفت‌وگوهای محلی، پشتیبانی از سخنرانی‌ها و جلسات عمومی در مورد مسایل جامعه، سخنرانی انتخاباتی و ترغیب شهروندان به شرکت در انتخابات، تدارک اتاق‌های گفتگو، اختصاص اتاق‌هایی برای مطالعه گروهی، و ارائه خدمات متنوع متناسب با نیاز جامعه را، به عنوان کارکرد اجتماعی کتابخانه‌های عمومی ذکر کرده است.

در پژوهش دیگری، پارسازاده و شقاقی (۱۳۸۸) با اتخاذ رهیافت‌های نظری و ساخت‌گرایی اجتماعی، کتابخانه را به مثابه نهادی اجتماعی آورده و کارکردهای اجتماعی کتابخانه‌های عمومی را مورد بررسی قرار داده‌اند. ایشان ایجاد و تکوین سرمایه اجتماعی را به عنوان مهم‌ترین کار ویژه کتابخانه‌های عمومی برشمرده و بیان داشته‌اند که کتابخانه‌های عمومی، ظرفیت شکل‌دهی و تکوین سرمایه اجتماعی را دارا می‌باشند.

در خصوص پیشینه خارجی، پژوهش کوکس و دیگران (Cox & et al., 2000) با عنوان «مکانی امن برای رفتن: کتابخانه‌ها و سرمایه اجتماعی[1]» نشان دادند که کتابخانه‌های عمومی تعامل، حس برابری، و

1. A safe place to go: libraries and social capital

اعتماد ایجاد می‌کنند. به زعم آن‌ها دو ساز و کار در کتابخانه عمومی برای ایجاد سرمایه اجتماعی وجود دارد: یکی نهادی و مرتبط با خط‌مشی آنست و دیگری فضای کتابخانه به عنوان مکان برگزاری جلسات غیررسمی بین استفاده کنندگان. جامعه پژوهش این مطالعه ۷ کتابخانه در حوزه شهری سیدنی و ۳ کتابخانه روستایی بود. به منظور گردآوری داده‌ها نیز از روش مصاحبه، مشاهده و پیمایش استفاده شد.

باندی (Bundy, 2003) در مقاله‌ای با عنوان «بهترین سرمایه‌گذاری: کتابخانه عمومی مدرن به عنوان سرمایه اجتماعی[۱]» بیان می‌دارد، که اگر قرار باشد کتابخانه‌های عمومی، اعتماد اجتماعی ایجاد نمایند، بیش از همه به ساختمان‌های بهتر، افزایش ساعات فعالیت، کارکنان حرفه‌ای تر و بودجه کافی نیازمندند.

پاتنام، فیلدستن و کوهن (Putnam, Feldstein and Cohen, 2003) کتابخانه عمومی را به عنوان بخشی فعال از جامعه محلی، جوابگو و عاملی برای تغییر در نظر گرفتند. نتایج آن‌ها نشان داد که کتابخانه محل ملاقاتی برای پیشامدهای جامعه محلی و کتابخانه برای مردم است و ایجاد کتابخانه عمومی جدید در منطقه فقیرنشین و ضعیف شیکاگو، اعتماد (یا کاهش بی‌اعتمادی) ساکنان آن منطقه را افزایش داد. این پژوهش در کتابخانه شعبه شیکاگو تمرکز داشت.

پژوهش هیلندبراند (Hillenbrand, 2005) نشان داد که "برابری در دسترسی برای همه" در کتابخانه جامعه ماونت بارکر[۲]، بعد از عملکردهای اصلی سنتی، در رتبه دوم قرار می‌گیرد. وی نتیجه گرفت، هدف اصلی کتابخانه‌های عمومی، توزیع مدارک است، در حالی که جنبه‌های اجتماعی با محصولات فرعی‌شان هم مهم هستند. هیلندبراند از راهبرد پژوهش‌های کیفی و مصاحبه آزاد در پژوهش خود استفاده کرد.

مطالعه آودانسون (Audunson, 2005) به یک شعبه کتابخانه عمومی، در یکی از بخش‌های ثروتمند اسلو، اشاره می‌کند. به نظر وی، در مقایسه با سایر نهادها که احتمالاً می‌توانند به ایجاد روابط معتمدانه کمک نمایند، کتابخانه عمومی به عنوان یکی از محیط‌های آزاد برای ملاقات سنت‌ها و آداب و رسوم متنوع است. جامعه پژوهش این کتابخانه، اعضای کتابخانه و شهروندان غیر عضو بوده‌اند.

آودانسون و دیگران (Audunson & et al., 2007)، ظرفیت کتابخانه‌های عمومی را در ایجاد سرمایه اجتماعی و افزایش اعتماد عمومیت یافته، در جوامع چند فرهنگی امروزی، بررسی می‌کنند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که میزان زیادی از ملاقات‌ها شامل: جلسات غیررسمی با دوستان،

2. Best investment: The modern public library as social capital
2. Mount Barker Community Library

ملاقات‌های برنامه‌ریزی‌نشده، مشارکت در فضای مجازی، جلسات منظم با سیاستمداران و نویسندگان در کتابخانه به وقوع می‌پیوندد. این پژوهش با استفاده از پرسشنامه و در سه شهر با فرهنگ و ترکیب جمعیتی متفاوت از نظر قومیتی صورت گرفت. و از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی جهت تجزیه و تحلیل استفاده شد.

وارهایم، استینمو و آید (Varheim, Steinmo and Ide, 2008) به تحلیل اطلاعات سطوح کلان در مورد این که سرمایه‌ها و مخارج کتابخانه‌های عمومی می‌تواند الگوهای اعتماد اجتماعی را در کشورهای او. ای. سی. دی.[1]

توضیح دهد یا نه، پرداختند. یافته اصلی این پژوهش این بود که کتابخانه‌های عمومی ظاهراً مهم‌ترین عامل در ایجاد اعتماد عمومی در مناطق او. ای. سی. دی. است، حتی بیشتر از نهادهای بی‌طرف /اثربخش. در این پژوهش از داده‌های پیمایش ارزش‌های جهانی که در سال ۱۹۹۹-۲۰۰۴ انجام شده بود، استفاده شد.

آبو و دیگران (Aabo & et al., 2010) در پژوهش خود به بررسی کتابخانه‌های عمومی به عنوان محل ملاقات پرداخته است. نتایج وی نشان داد که کتابخانه مکانی برای فعالیت‌های مشترک، و ملاقات-های مجازی است. همچنین مکانی است در یک محیط امن، آرام و بی‌سر و صدا، که در آن مردم در معرض پیچیدگی‌های جامعه دیجیتالی و چند فرهنگی قرار می‌گیرند و چیزهایی را درباره فرهنگ‌های مختلف یاد می‌گیرند. این پژوهش از طریق مصاحبه تلفنی انجام شده و بر ای تحلیل داده‌ها از رگرسیون چندگانه استفاده کرده است. شرکت‌کنندگان در این پژوهش از سه جامعه محلی کاملاً متفاوت به صورت تصادفی انتخاب شده بودند.

پژوهش جانسون (Johnson, 2010) در سه کتابخانه شعبه، در شهر خاورمیانه‌ای امریکا انجام شد. این پژوهش که با استفاده از پرسشنامه و در بین استفاده‌کنندگان از کتابخانه و شهروندان انجام شد، نشان می‌دهد که نمونه کاربر کتابخانه در مقایسه با نمونه شهری، سطح بالاتری از اعتماد و مشارکت اجتماعی را دارا بوده و یک رابطه قوی بین مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی و کاربرد کتابخانه وجود دارد؛ اما اعتماد، یک ارتباط محکم با کثرت کاربرد کتابخانه ندارد.

پژوهش دیگر توسط وارهایم (Varheim, 2011)، از طریق مصاحبه غیر ساختاریافته با مسئولین کتابخانه‌های عمومی امریکا انجام شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. این پژوهش نشان می‌دهد،

[1] OECD: Organization for Economic Co-operation and Development

کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه، راهبردهایی را برای ایجاد اعتماد و سرمایه اجتماعی داشته و با تمرکز عموم بر برنامه‌های مرتبط با آن، این احتمال وجود دارد که کتابخانه‌های عمومی، در خلق اعتماد اجتماعی یاری‌رسان باشند. کتابخانه‌های عمومی از طریق برنامه‌ریزی برای مهاجران و با استفاده از ابزارهای سیاسی و خط‌مشی‌های مختلف، به احتمال، در بین مراجعان جدید اعتماد عمومیت یافته‌ای به وجود می‌آورد. در نهایت آبو و آودانسون (Aabø and Audunson, 2012)، پژوهشی را در سه کتابخانه شعبه در اسلو انجام دادند که بیان می‌کنند، کتابخانه عمومی مکانی‌ست که در آن هیچ طبقه‌بندی‌ای وجود ندارد و همه کاربر کتابخانه بوده و در آن غریبه‌اند و در آن‌جا با دیگران آشنا می‌شوند. این پژوهش از طریق مصاحبه با اعضای کتابخانه انجام شده است.

کاربرد راهبرد پژوهش کیفی در بیشتر پژوهش‌های انجام شده در این حوزه، نشان از نو بودن این حوزه پژوهشی در سطح جهان است. در داخل کشور نیز تا زمان نگارش این مقاله، پژوهشی مرتبط با این حوزه وجود نداشت. نتایج این پژوهش‌ها حاکی از نقش کتابخانه‌های عمومی در ایجاد اعتماد اجتماعی و سرمایه اجتماعی است. با توجه به این که در پژوهش‌های مختلف ذکر شده، گروه‌های گوناگون مانند مسئول کتابخانه، شهروندان و یا استفاده‌کنندگان کتابخانه مشارکت داشته‌اند؛ در این پژوهش به منظور دستیابی به نتایج نسبتاً جامع، هر سه گروه به عنوان جامعه پژوهش انتخاب شدند و کتابخانه‌های عمومی چهار منطقه از شهر تهران، با ویژگی‌های فرهنگی متفاوت به عنوان جامعه پژوهش انتخاب شد. به علت نو بودن این حوزه موضوعی نیز از راهبرد کیفی جهت دستیابی به نظریه، بهره گرفته شد.

پرسش‌های پژوهش

با توجه به تعاریف فوق و در ارتباط با مسئله اصلی پژوهش، پرسش‌های اساسی ذیل مطرح است:

۱. ویژگی‌ها و مؤلفه‌هایی یک کتابخانه ایجادکننده و توسعه دهنده اعتماد اجتماعی چیست؟
۲. کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه از لحاظ ایجاد اعتماد اجتماعی در چه جایگاهی قرار دارند؟
۳. کتابخانه های عمومی مورد مطالعه چگونه اعتماد اجتماعی ایجاد می‌کنند؟

روش پژوهش

رویکرد بکار رفته در این پژوهش رویکردی کیفی است که از روش نظریه زمینه‌ای[1] برای دستیابی

[1]. Grounded Theory

به نظریه استفاده شده است. در پژوهش حاضر پژوهشگر به سراغ چهار کتابخانه از کتابخانه‌های شهر تهران رفته است که به نظر سازمان اداره‌کننده دارای درجه بهتری نسبت به سایر کتابخانه‌ها هستند (کتابخانه پارک شهر، فرهنگسرای خاوران، حضرت فاطمه (س) و علامه امینی). سپس به روش نمونه‌گیری نظری[1]، ۳۷ عضو کتابخانه، ۱۶ کتابدار و ۴۵ شهروند، انتخاب شدند.

به طور کلی راهبرد نمونه‌گیری در پژوهش‌های کیفی، راهبرد نمونه‌گیری هدفمند[2] است (محمدپور، ۱۳۸۹: ۱۰۹). منطق نمونه‌گیری هدفمند، عبارتست از انتخاب موارد غنی از اطلاعات، یعنی مواردی که پژوهشگر از طریق آن‌ها می‌تواند اطلاعات بیشتری درباره موضوع‌های اساسی مربوط به مسئله و هدف پژوهش به دست آورد (حریری، ۱۳۸۵: ۱۳۳). اما نمونه‌گیری هدفمند خود دربرگیرنده شیوه‌های متعددی‌ست که هر کدام با روش کیفی خاصی انطباق دارند، و در این بین، نظریه‌ی زمینه‌ای از راهبرد نمونه‌گیری نظری استفاده می‌کند (محمدپور، ۱۳۸۹: ۱۰۹). روش نمونه‌گیری در این پژوهش - با توجه به این که پژوهشی با راهبرد نظریه‌ی زمینه‌ای است- نمونه‌گیری نظری‌می‌باشد.

از نظر گلیرز و اشتراوس (Glaser and strauss, 1967) نمونه‌گیری نظری «فرایند گردآوری داده‌ها برای نظریه‌پردازی است، که از این طریق تحلیل‌گر به طور هم‌زمان داده‌هایش را گردآوری، رمزگذاری و تحلیل می‌کند و تصمیم می‌گیرد که چه داده‌هایی را در مرحله‌ی بعدی گردآوری، و آن‌ها را کجا پیدا کند، تا نظریه‌اش را در حین شکل‌گیری‌اش تدوین کند.» (نقل در فلیک، ۱۳۸۹).

نمونه‌گیری نظری بر مبنای مفهوم «مقایسه» استوار است. منظور از مقایسه این است که به سراغ نمونه‌های غنی برویم که امکان کشف گوناگونی‌ها را به حداکثر برساند و مقوله‌ها را از لحاظ ویژگی‌ها و ابعاد غنی کند. در این روش، نمونه‌گیری بیش از آن که پیش از پژوهش مشخص شود، در جریان پژوهش شکل می‌گیرد و مبتنی بر مفاهیمی است که از تحلیل بیرون آمده‌اند و به نظر می‌رسد که به نظریه در حال تدوین ربط دارد. در این روش، نمونه‌گیری و تحلیل باید یکی پس از دیگری انجام شود(استراوس و کربین، ۱۳۹۰: ۲۱۹-۲۲۱).

روش گردآوری داده‌ها در این پژوهش مصاحبه نیمه ساختاریافته می‌باشد. علاوه بر این سیاهه‌ای وارسی برای خدمات کتابخانه‌ای نیز از طریق مشاهده و مستندات موجود تکمیل گردید. ابزارهای گردآوری داده‌ها شامل برگه راهنمای مصاحبه و سیاهه وارسی خدمات کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی مدرن است. محورهای اساسی برگه راهنمای مصاحبه عبارتند از: آشنایی با کتابخانه‌های موجود در

[1]. Theoretical Sampling
[2]. purposeful sampling

منطقه، اهداف و علل مراجعه به کتابخانه، تعامل یا عدم تعامل بین عضو با سایر اعضا و کتابداران، آشنایی با قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف، کافی یا ناکافی بودن خدمات فراهم‌شده، تبعیض یا رعایت عدالت در ارائه خدمات، میزان برآورده شدن انتظارات از مسئولین مربوطه، مشکلات موجود مانند کمبود بودجه و نیروی انسانی.

محتوای سیاهه وارسی نیز شامل انواع خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی مدرن مانند تأمین منابع اطلاعاتی، برگزاری کارگاه‌ها و نمایشگاه‌ها و برنامه‌های آموزشی و ترویجی، خدمات کتابخانه‌ای برای خردسالان، کودکان، نوجوانان، جوانان و گروه‌های خاص سالمند، نابینا و کم بینا، ناشنوا و سایر گروه‌های اجتماعی، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در کتابخانه و فعالیت در فضای مجازی در راستای تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان است. روایی این سیاهه با اصلاح و تایید چند تن از اساتید و پژوهشگران حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی احصا شد.

کلیه مصاحبه‌های انجام شده به وسیله ضبط صوت، ثبت و سپس پیاده‌سازی و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. محیط پژوهش، محیطی واقعی و طبیعی بوده است. در ارزیابی روایی و پایایی این پژوهش، طبق نظر لینکلن و گوبا (Lincoln and Guba, 1985)، از ملاک‌های اعتبارپذیری[1] و قابلیت اطمینان[2] استفاده گردید، که معیارهای جایگزین روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی هستند.

اعتبارپذیری عبارتست از درجه اعتماد به واقعی بودن یافته‌ها برای شرکت‌کنندگان پژوهش و برای زمینه‌ای که پژوهش در آن انجام گرفته است. یک پژوهش زمانی اعتمادپذیرست که افراد، معقول بودن و درستی یافته‌ها را در زمینه اجتماعی خود تشخیص دهند (حریری، ۱۳۸۵: ۶۴-۷۰؛ هومن، ۱۳۸۹: ۶۳). بدین منظور راهکارهای تماس طولانی با محیط پژوهش و مشاهده مستمر، بررسی از زوایای مختلف، تبادل نظر با همتایان، و کنترل از سوی اعضای نمونه، به‌کار گرفته شد؛ که از طریق حضور در محیط پژوهش به مدت شش ماه، مشاهده در اوقات مختلف روز، بررسی داده‌ها با همکاران پژوهشی، تحلیل چند باره داده‌ها، کنترل رمزگذاری‌ها با استفاده‌کنندگان و اعضای کتابخانه محقق شد.

قابلیت اطمینان جایگزین پایایی در پژوهش کیفی است. بدین معنی که پژوهشگر به جای این که بخواهد افراد در شرایط مشابه به همان نتایج برسند، در پی آنست که خواننده، متقاعد شود که با توجه به فرایند طی شده در پژوهش، یافته‌ها از قابلیت اطمینان برخوردار است. برای افزایش قابلیت اطمینان

1 .Credibility
2 . Dependability

پژوهش، توصیه می‌کنند که پژوهشگر به شرایط متغیر طرح پژوهش، تغییرات پدیده‌های تحت مطالعه و به طور کلی به زمینه در حال تغییر پژوهش توجه کند و این تغییرات را به طور دقیق توصیف نماید (Lincoln and Guba, 1985).

برای قابل ردیابی کردن و کنترل قابلیت اطمینان این پژوهش، "مسیرنمای حسابرسی[1]" تهیه شده است. بدین معنی که جزئیات مربوط به چگونگی گردآوری داده‌ها و نحوه‌ی تصمیم‌گیری‌ها، تفسیرها و تحلیل‌های طی شده در فرایند پژوهش به عنوان جای پایی برای حسابرسی فردی خارج از پژوهش، تهیه و نگهداری شده است. این مسیرنما شامل مصاحبه‌های ضبط شده، متون نسخه‌برداری شده‌ی مصاحبه‌ها، برگه راهنمای مصاحبه، فهرست مصاحبه‌شوندگان، فرضیه‌هایی که پژوهشگر در جریان تحلیل داده‌ها در نظر داشته و مقوله‌های استنتاج شده از داده‌ها و یادداشت‌های پژوهشگرست (حریری، ۱۳۸۵).

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و رسیدن به نظریه از روش رمزگذاری نظری استفاده شد. مراحل رمزگذاری نظری شامل رمزگذاری آزاد، محوری و گزینشی می‌باشد که اولین بار توسط گلیزر و استراوس (Glaser and strauss, 1967) مطرح شد (نقل در حریری، ۱۳۸۵).

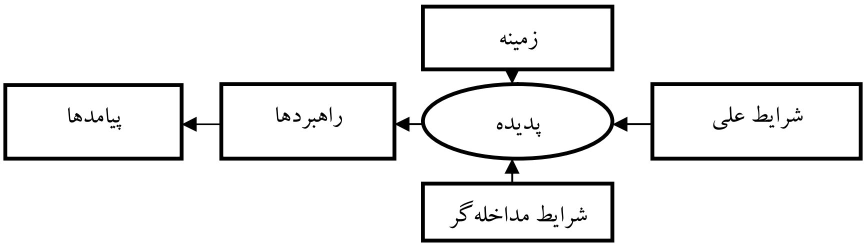
طبق نظر استراوس و کربین (Strauss and Corbin, 1990)، در جریان رمزگذاری آزاد، داده‌ها به بخش‌های مجزا تقسیم شده، از نزدیک بررسی و از نظر شباهت‌ها و تفاوت‌هایشان با یکدیگر مقایسه می‌شوند و مفاهیم از آن‌ها استخراج شده و مقوله‌ها مشخص می‌شوند. در مرحله رمزگذاری محوری داده‌های خرد شده در جریان رمزگذاری باز، از نو کنار هم گذاشته می‌شود. مقوله‌هایی که بیشترین ارتباط را به مسئله پژوهش دارند، از میان رمزها، یادداشت‌های رمزهای مربوطه انتخاب می‌شوند و سپس بخش‌های متعددی از متن، به عنوان شاهدی برای این رمزها، جستجو می‌شوند تا مقوله‌های محوری بر اساس پرسش‌هایی مانند چرا، چگونه، با کدام نتایج، در چه زمان و کجا، تشکیل شوند (نقل در استراوس و کربین، ۱۳۹۰).

بعد از رمزگذاری محوری، مرحله نهایی رمزگذاری، یعنی رمزگذاری گزینشی است. از نظر فلیک (Flick, 2002) رمزگذاری گزینشی، عبارت است از انتخاب مقوله هسته و ارتباط دادن آن به سایر مقوله‌ها. در این مرحله همه مقوله‌های فرعی به طور نظام‌مند، به مقوله هسته ارتباط داده می‌شوند و تقریباً فرایند نظریه‌سازی زمینه‌ای به اتمام می‌رسد (نقل در حریری، ۱۳۸۵). سپس روابط میان مقوله‌های محوری مختلف با استفاده از مدل سه بعدی نظریه زمینه‌ای ذیل مشخص می‌گردد. این مدل به توصیف صوری

---

1. Auditing trail

مقوله هسته و تحلیل و تبیین آن می‌پردازد. مدل زمینه‌ای نهایی باید قادر به توضیح این مطلب باشد که موضوع مورد مطالعه تحت چه شرایطی به وجود آمده است؟ بر اساس چه مکانیسم‌هایی عمل کرده و به چه پیامدها و نتایجی منجر شده است (محمد پور، ۱۳۸۹: ۳۴۱).



شکل ۱. مدل پارادایمی سه بعدی نظریه زمینه‌ای (فلیک، ۱۳۸۷: ۳۳۴؛ محمدپور، ۱۳۸۹: ۳۴۱)

یافته‌های پژوهش

در مجموع تعداد ۴۵۰ مفهوم، از داده‌ها، استخراج گردید، که پس از مقایسه مفاهیم و استخراج مشابهات، ۹۲ مقوله شناسایی شد. پس از انجام رمزگذاری باز و انجام مقایسه‌ها و تجزیه و تحلیل مقوله‌ها، مقوله‌های اصلی شناسایی شده و مقوله‌های دیگر به عنوان مقوله فرعی قلمداد شدند، که جزءِ شرایط علی، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدهای بکارگیری راهبردها به شمار می‌رفتند. مقوله‌های اصلی در این پژوهش عبارتند از: پایین بودن کمیت و کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی، دسترسی نابرابر افراد جامعه به کتابخانه‌ها، و تعامل‌های اجتماعی اندک در کتابخانه‌های عمومی. در ادامه، برای هر مقوله اصلی، مقوله‌های فرعی استخراج شد. سپس ارتباط بین مقوله‌های اصلی و زیر مقوله‌ها، در قالب مدل پارادایمی، نشان داده شد.

با توجه به اینکه تعامل اجتماعی اندک، احساس نابرابری و کیفیت و کمیت پایین خدمات کتابخانه‌ای، نشانگر عدم انجام تعهد دولت و کتابخانه‌هاست و صداقت و دسترسی عادلانه به کتابخانه‌ها صورت نپذیرفته است، پدیده «کاستی اعتماد اجتماعی ایجادی توسط کتابخانه‌های عمومی» به عنوان مقوله هسته انتخاب گردید.



شکل ۲. مدل پارادایمی پدیده کاستی اعتماد اجتماعی ایجاد شده توسط کتابخانه‌های عمومی

شرایط علی: یکی از عوامل ایجاد اعتماد اجتماعی، تعامل‌های اجتماعی در محیط کتابخانه‌هاست. در مشاهده‌های انجام‌شده در محیط کتابخانه‌ها و بررسی فعالیت‌های داوطلبانه در آن‌ها، مشخص شد که مشارکت اعضا در این امور چندان قابل ملاحظه نیست، یکی از علل کم بودن این تعامل‌ها، کمبود امکان بحث و گفتگو در فضای داخل و محوطه کتابخانه‌هاست که با برنامه‌ریزی مناسب می‌توان فضاهای مورد اشاره را تدارک دید.

با بررسی انجام شده و مقایسه کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه با سیاهه وارسی خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌های عمومی مدرن معلوم گردید، که در دو بعد کیفیت و تنوع خدمات، فاصله زیادی بین این کتابخانه‌ها و کتابخانه‌های عمومی مدرن در سایر کشورها وجود دارد. این امر نمودی از عدم اجرای تعهد کتابخانه‌های عمومی در قبال شهروندان است. همچنین مشخص شد که برخی از قشرهای جامعه، از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی، بی‌بهره‌اند، این قشرها شامل معلولین جسمی و ذهنی، کودکان زیر ۷ سال، سالمندان خانه‌نشین و قشرهای آسیب‌پذیر جامعه است. این امر نشان از عدم دسترسی برابر افراد جامعه به کتابخانه‌هاست که از علل مهم ایجاد حس عدم اعتماد در شهروندان است. نقل‌قول‌های مربوط به شرایط علی طبق جدول ذیل می‌باشد:

جدول ۱. نقل قول‌های مربوط به شرایط علی

ر	مقوله	نقل قول
۱	تعامل‌های اجتماعی اندک در کتابخانه‌های عمومی	اینجا جایی نیست که ما بخواهیم با هم‌سن و سال‌های خودمان صحبت کنیم (عضو مسن). این‌جا گاهی سخنرانی‌هایی در مورد معضلات جوانان و ... برگزار می‌شود که من با دوستانم به آن سخنرانی‌ها می‌روم. آنجا آدم علاوه بر یادگیری با چند نفر هم آشنا می‌شود. قبلاً مرتب شب شعر و کانون ادبی برگزار می‌شد ولی الان دیگر مرتب برگزار نمی‌شود. محیط خوبی بود آدم با هم‌سن و سال‌های خودش حرف می‌زند و ارتباط می‌گیرد. من از صبح تا شب اینجا هستم، بعد از ظهر انرژی نمی‌ماند که بخواهم با اعضا ارتباط خوبی داشته باشم (کتابدار).
۲	دسترسی نابرابر همه اقشار جامعه به کتابخانه‌ها	ساعات کار کتابخانه خیلی کم است، این‌جا باید ۲۴ ساعته باشد تا همه بتوانند بیایند (عضو) از دوستان من کسانی هستند که چون هزینه عضویت را ندارند به کتابخانه نمی‌آیند(عضو). من مستقیم می‌خواهم بروم سر کتاب. ولی این‌جا نمی‌گذارند. به این خاطر علاقه‌ای به استفاده از منابع نشان نمی‌دهم چون نمی‌توانم کتاب مورد نظرم را از طریق کامپیوتر پیدا کنم (عضو). من از یک منطقه دیگر به این‌جا آمدم. منطقه ما کتابخانه خوبی ندارد (عضو)
۳	کمیت و کیفیت پایین خدمات کتابخانه‌ای	از چند کتابی که می‌خواهم یکی به زور در کتابخانه موجود است (عضو) ما اینجا کتاب را تلفنی تمدید نمی‌کنیم و اینترنتی هم امکانش نیست (کتابدار). شهروندان برای ثبت نام سالن مطالعه باید در فهرست انتظار نام نویسی کنند (کتابدار) کتاب تازه کم می‌آید این‌جا (عضو)
۴	بی‌توجهی سازمان‌های اداره‌کننده کتابخانه‌های عمومی به تعهدات خود	ما تا حالا چندین بار به مسئولان نامه نوشته‌ایم که این‌جا را گسترش بدهند ولی اقدامی نشده است (عضو). شهرداری کمتر به کتابخانه اهمیت می‌دهد، تجهیز این کتابخانه پول زیادی نمی‌خواهد (عضو). آنهایی که مسئولیت کتابخانه‌ها را قبول کرده‌اند باید به آن برسند، باید منابع خوب تهیه کنند، خدمات رفاهی را زیاد کنند (عضو) نباید کتابخانه‌های ما با آن تاریخ غنی که دارند بدین وضع بیفتند (عضو).

زمینه و پدیده: پاتنام[1] شبکه‌ها را به عنوان خاستگاه دو مؤلفه سرمایه اجتماعی یعنی هنجارهای اعتماد و همیاری مطرح می‌سازد (در توسلی و موسوی، ۱۳۸۴). با توجه به بررسی‌های انجام شده، شبکه‌های بین اعضای کتابخانه‌ها به میزان خیلی اندکی در کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه به وجود آمده است، و با توجه به نقش شبکه‌ها و تأثیر آن‌ها در ایجاد اعتماد، این امر نشان از کاستی اعتماد اجتماعی ایجاد شده توسط کتابخانه‌های عمومی دارد. میزان اعتماد اجتماعی ایجاد شده با میزان استفاده از کتابخانه، دوره زمانی مراجعه، مدت زمان حضور در کتابخانه و میزان آشنایی با کتابخانه‌ها و خدمات آن‌ها ارتباط مستقیمی دارد. بدین صورت که با افزایش تعداد دفعات مراجعه، مدت زمانی که کنش‌گران در محیط قرار دارند، و تنوع خدماتی که از آن‌ها استفاده می‌کنند، احتمال ایجاد اعتماد اجتماعی در محیط کتابخانه افزایش می‌یابد. از طرف دیگر هر قدر میزان مراجعه به کتابخانه افزایش یابد، تعامل‌های فرد در محیط کتابخانه و عضویت وی در شبکه‌ها بیشتر می‌شود که این امر زمینه ایجاد اعتماد اجتماعی می‌باشد. همچنین با فراهم نشدن خدمات کتابخانه‌ای برای اقشار مختلف جامعه و عدم آشنایی آن‌ها با حق شهروندی خود در بهره‌مندی از خدمات کتابخانه‌ای احتمال ایجاد اعتماد اجتماعی توسط کتابخانه‌های عمومی کاهش می‌یابد.

شرایط مداخله‌گر: شرایط مداخله‌گر بر اتخاذ راهبردهای افراد اثرگذارند. وضعیت بودجه کتابخانه عامل بسیار موثری در تأمین منابع و نیازهای جاری و امکانات رفاهی برای اعضای کتابخانه‌هاست، که نتیجه آن بهبود خدمات و تنوع آن‌هاست. در مقابل، کتابخانه‌هایی که با کمبود بودجه مواجهند، در ارائه خدمات با مشکل روبرو هستند. عامل مداخله‌گر دیگر، خط‌مشی مسئولان در خصوص کتابخانه‌های عمومی است، که بر ایجاد اعتماد اجتماعی بسیار تأثیرگذارند. اختصاص نیروی انسانی نامتناسب با نیاز کتابخانه، جلوگیری از اجتماع زیاد در کتابخانه، ارسال کتاب نامتناسب با نیاز خوانندگان، از جمله سیاست‌ها و خط‌مشی‌های تأثیرگذار در ایجاد اعتماد اجتماعی توسط کتابخانه‌هاست. همچنین مسئولان دولتی نیز طبق نظر استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها، بودجه و توجه اندکی را به تاسیس کتابخانه‌ها معطوف کرده‌اند. تنوع گروه سنی کاربران باعث می‌شود کتابخانه‌ها در تأمین انتظارات کاربران به مشکل برخورند. هر قدر که جامعه کتابخانه‌ها گسترده باشد عمل به تعهدات نیز با چالش‌های مختلفی روبرو خواهد بود. نقل قول‌های مربوط به شرایط مداخله‌گر به شرح ذیل است:

1. Putnam

جدول ۲. نقل قول‌های مربوط به شرایط مداخله‌گر

ردیف	مقوله	نقل قول
۱	وضعیت بودجه کتابخانه‌ها	ما اینجا پول برای تأمین هزینه کلاس‌های آموزشی نداریم (کتابدار کتابخانه شماره چهار) بودجه کافی برای خرید منابع نداریم (کتابدار کتابخانه شماره سه) سال قبل جهت خرید کتاب، تنها ۳ تا ۴ میلیون تومان از طرف شهرداری به ما دادند. با هدفمندی یارانه‌ها تأمین هزینه سالن آمفی‌تئاتر و هزینه‌های جاری مشکل است (مسئول)
۲	خط‌مشی مسئولان در خصوص کتابخانه‌های عمومی	نهاد به ما بیشتر از این نیرو نمی‌دهد مراجعه‌مان زیاد هست ولی درجه کتابخانه کم هست. نیروی کمی به ما می دهند، چون تعداد ما در کتابخانه کم است نمی‌توانیم زیاد با مراجعان صحبت کنیم (کتابدار). مسئولان کتابخانه های عمومی را در اولویت خود قرار نداده‌اند (شهروند) شهرداری آن طور که باید و شاید به تاسیس کتابخانه و تأمین منابع آن نمی‌پردازد (عضو).
۳	تنوع گروه‌های سنی کاربران	افراد مختلفی به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند و هر کدام سلیقه خاص خود را دارند (کتابدار) ارتباط گرفتن با توجه به تنوع مراجعان، واقعاً مهارت‌های خاصی را می‌طلبد (کتابدار) کتابداران اینجا خوب می‌دانند که با هر عضو چطور رفتار کنند (عضو).

راهبردهای مربوط به پدیده: بعد فرآیندی، جریان کنش‌ها، تعامل‌ها و عواطفی را در بر می‌گیرد که در پاسخ به رویدادها، موقعیت‌ها و مسائل روی می‌دهد (محمدپور، ۱۳۸۹). با وقوع پدیده کاستی اعتماد اجتماعی ایجادی توسط کتابخانه‌های عمومی، یکی از راهبردها، استفاده از کتابخانه به عنوان قرائت‌خانه است که بهره‌مندی حداقلی از کتابخانه‌هاست. عدم مراجعه به کتابخانه‌های عمومی راهبرد دیگرست: اول گروهی که بعد از مراجعه به کتابخانه از آمدن دوباره به آن‌جا منصرف می‌شوند و دوم شهروندانی که با آگاهی از وضعیت کتابخانه‌های عمومی، ترجیح می‌دهند به آن‌جا مراجعه ننمایند، در نتیجه برای تأمین نیازهای اطلاعاتی خود به اینترنت و جاهای دیگر مراجعه میکنند.

راهبردهای دیگر، شامل عدم تمایل به انجام کارهای مشترک، عدم تمایل به مراجعه خانوادگی و گروهی و عدم تمایل کتابداران برای یادگیری و بکارگیری مهارت‌های ارتباطی است. در صورت کم بودن تعامل در کتابخانه‌ها، ارتباطات بین اعضا اندک شده و علاقه به انجام کار مشترک نیز کمتر خواهد بود. نقل قول‌های مربوط به این راهبردها به شرح ذیل است:

جدول ۳. نقل قول‌های مربوط به راهبردها

ردیف	مقوله	نقل قول
۱	استفاده از کتابخانه به منظور قرائت‌خانه	من اگر خانه‌مان محیطش بهتر از اینجا باشد برای درس به کتابخانه نمی‌آیم. کتاب‌هایش خوب نیست که بیاییم از آنها استفاده کنیم (عضو). اینجا منابع کتابخانه خوب نیست، من فقط میام سالن مطالعه (عضو)
۲	عدم مراجعه به کتابخانه‌های عمومی و تأمین نیازهای اطلاعاتی از مجاری دیگر	من اصلاً سال گذشته کتابخانه نرفتم. چند تا کتاب لازم داشتم یک‌بار رفتم هیچ کدامش نبود. الان یا می‌روم کتابخانه دانشگاه یا می‌خرم اگر پولش را داشته باشم (شهروند)
۳	عدم تمایل به انجام کارهای مشترک در کتابخانه	اینجا فضایش خیلی خوبست. ما با دوستانمان می‌آییم درس می‌خوانیم بعد هم می‌رویم باشگاه (عضو کتابخانه شماره یک)
۴	عدم تمایل به مراجعه خانوادگی و گروهی	من نمی‌توانم در کتابخانه بمونم چون بچه‌هایم در خانه تنهایند و این جا هم نمی‌توانم بیاورم. زود می‌آیم و می‌روم (عضو)
۵	عدم تمایل کتابداران برای یادگیری و بکارگیری مهارت‌های ارتباطی	ما از صبح که اینجاییم یکسره کار می‌کنیم و نیازی به دانستن مهارت‌های ارتباطی نیست (کتابدار) اگر مهارت ارتباطی قوی هم داشته باشیم فرصت ارتباط نداریم(کتابدار)

پیامدها: بعد پیامدی، پیامدها و نتایج تعامل‌ها و راهبردها را شامل شده و تحت تأثیر شرایط علی خاص پدیده ظهور می‌کند و اتفاق می‌افتد (محمدپور، ۱۳۸۹). استفاده از کتابخانه به عنوان قرائت‌خانه، عدم مراجعه به کتابخانه‌های عمومی و تأمین نیازهای اطلاعاتی از مجاری دیگر نتیجه‌ای جز کاهش میزان استفاده از کتابخانه نخواهد داشت. در خصوص کاهش نقش اجتماعی کتابخانه‌های عمومی، در کتابخانه شماره دو، میزان تعامل کم است و فعالیت داوطلبانه‌ای انجام نمی‌شود ولی در کتابخانه شماره چهار فعالیت‌های داوطلبانه همچون کتابخوانی توسط والدین برای کودکان، قصه‌خوانی و شرکت در شب شعر انجام می‌شود.

کتابخانه شماره سه به عنوان محل اجتماع محلی در منطقه مطرح بوده و تعامل اجتماعی زیادتر و فعالیت‌های داوطلبانه‌ای مانند مشاوره تحصیلی رایگان و انتخاب رشته دانشگاهی در آن انجام می‌شود.

پیامد دیگر، تشدید جایگاه نامطلوب کتاب و کتابخوانی در جامعه است. در صورتی که کتابخانه نتواند به وظایف خود به عنوان محل اجتماع محلی و تأمین‌کننده نیازهای اطلاعاتی مراجعان عمل نماید، جایگاه کتاب و کتابخوانی نیز در جامعه نامطلوب خواهد شد. مراجعه کم به کتابخانه‌های عمومی، عدم بهره‌گیری مراجعان از دانش و مهارت‌های کتابداران و کیفیت پایین خدمات کتابخانه‌ای نتیجه‌ای جز

کاهش جایگاه اجتماعی کتاب و کتابخانه نخواهد داشت.

در خصوص عدم تحقق رسالت کتابخانه‌های عمومی، می‌توان بیان نمود که این امر، به معنی بازگشت کم‌سوادان به بی‌سوادی، کاهش سواد اطلاعاتی، عدم دسترسی برابر افراد جامعه به اطلاعات و ... است. این امر باعث می‌شود که کتابخانه‌های عمومی نقش کمتری در جامعه ایفا کرده و نتوانند به عنوان ارتقادهنده فرهنگ جامعه ایفای نقش کنند که این خود باعث ناکامی کتابخانه در ارتقای سطح فرهنگی جامعه خواهد شد. نقل قول‌های مربوط به پیامدها نیز در جدول ذیل ذکر شده است.

جدول ۴. نقل قول‌های مربوط به پیامدها

ردیف	مقوله	نقل قول
۱	کاهش میزان استفاده از کتابخانه	کتابخانه بغلی خیلی سخت می‌گیرند به این خاطر من با دوستانم میایم اینجا (عضو) اینجا برای بچه‌ام خدمتی ندارند به این خاطر نمی‌توانم زود به زود به کتابخانه بیایم (زن خانه دار عضو)
۲	کاهش نقش اجتماعی کتابخانه‌های عمومی	در این کتابخانه امکان گفتگو با دیگران را نداریم. می‌گویند فقط سکوت باشد (عضو کتابخانه شماره سه) ما با دوستانمان به کتابخانه می‌آییم و درس می‌خوانیم بعد به باشگاه می‌رویم (عضو) من کمتر قرار ملاقات‌هایم را در کتابخانه می‌گذارم(عضو)
۳	تشدید جایگاه نامطلوب فرهنگ مطالعه در جامعه	در این منطقه مسئولان کمتر به کتابخانه‌ها اهمیت می دهند. مردم هم کمتر نیاز به مراجعه به کتابخانه را حس می‌کنند (عضو). چون حق عضویت این جا زیاد است دوستان من نمی‌توانند ثبت نام کنند (عضو)
۴	کاهش جایگاه اجتماعی کتاب و کتابخانه	ما اصلاً این منطقه کتابخانه‌ای نمی‌شناسیم (شهروند) اهمیتی ندارد که کتابخانه باز باشد یا بسته، اگر خانه ما ساکت باشد به کتابخانه نمی‌آیم (عضو) وقتی عضوی می‌آید کتاب می‌خواهد و ما نداریم آدم شرمنده می‌شود (کتابدار)
۵	عدم تحقق اهداف و رسالت‌های کتابخانه‌های عمومی	این‌جا گاهی آن قدر شلوغ است که کتابداران نمی‌توانند به خواسته های اطلاعاتی ما جواب دهند (عضو کتابخانه شماره یک). خدماتی که این کتابخانه می‌دهد خیلی کم است، این‌جا باید ۲۴ ساعته باز باشد تا همه بتوانند بیایند (عضو کتابخانه شماره یک).
۶	عدم ارتقای سطح فرهنگی جامعه	کتابخانه‌ها نقش کمرنگ‌تری در جامعه دارند چون تعداد آن‌ها کافی نیست و خدماتشان کم است (شهروند)

نتیجه‌گیری

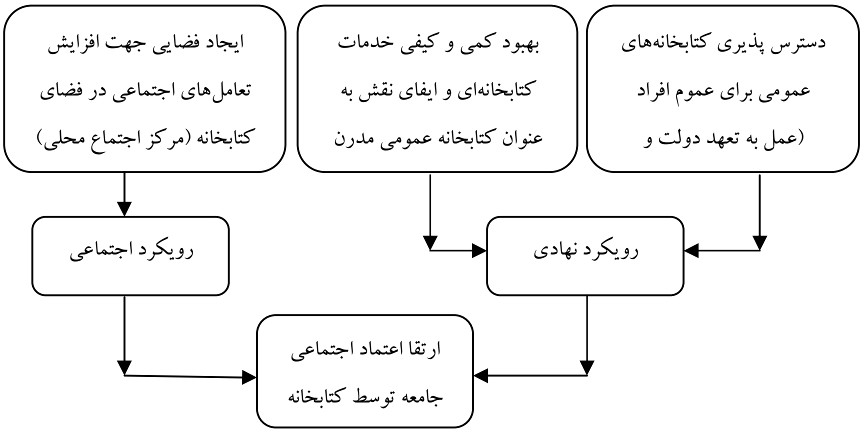
در این مرحله نتایج حاصل از پژوهش حاضر، با ادبیات موجود در این حوزه مقایسه شد تا نقاط مشترک و متفاوت آن مشخص شود. این پژوهش بر این امر اشاره دارد که مراجعه‌کنندگان اندکی، با اهداف اجتماعی به کتابخانه مراجعه می‌کنند و اکثر مراجعان با هدف استفاده از خدمات اصلی کتابخانه به آن‌جا مراجعه می‌نمایند. این امر مؤیّد نتایج پژوهش هیلندبراند (Hillenbrand, 2005) است.

کوکس و دیگران (Cox and et al., 2000) معتقدند که کتابخانه‌های عمومی تعامل، حس برابری، و اعتماد ایجاد می‌کنند. در این پژوهش نیز پژوهشگر، پایین بودن تعامل‌های اجتماعی، عدم دسترسی برابر شهروندان به کتابخانه‌ها و بی‌توجهی سازمان‌های اداره‌کننده کتابخانه‌های عمومی و دولت به تعهدات خود را شرایط علی ایجاد اندک اعتماد اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی بیان کرده است.

یافته‌های پژوهش باندی (Bundy, 2003) و وارهایم، استینمو و آید (Varheim, Steinmo and Ide, 2008)، سرمایه‌گذاری در کتابخانه‌های عمومی را به عنوان عامل ایجادکننده اعتماد بیان کرده است. این پژوهش نیز یکی از عوامل ایجاد اندک اعتماد اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی، بی‌توجهی سازمان‌های اداره‌کننده کتابخانه‌ها و دولت به تعهدات خود می‌داند؛ که نشان از سرمایه گذاری اندک در این حوزه می‌باشد. عدم ایجاد کتابخانه عمومی در مناطق فاقد کتابخانه نیز، نشان از بی‌توجهی سازمان‌های اداره‌کننده نسبت به تعهدات خود است. از این نظر نیز پژوهش حاضر نتایج مشابهی با پژوهش پاتنام، فیلدستن و کوهن (Putnam, Feldstein and Cohen, 2003) دارد. از نظر ایشان، ایجاد کتابخانه عمومی جدید در منطقه فقیرنشین و ضعیف شیکاگو، اعتماد (یا کاهش بی‌اعتمادی) ساکنان را افزایش داده است.

آودانسون (Audunson, 2005)، آودانسون و دیگران (Audunson & et al., 2007) و آبو و دیگران (Aabo & et al., 2010) کتابخانه را به عنوان محلی ایجاد روابط معتمدانه و یکی از محیط‌های آزاد برای ملاقات آداب و رسوم متنوع می‌دانند. در این پژوهش نیز، محل ملاقات بودن کتابخانه‌های عمومی، از بین نقل قول‌های اعضا و کتابداران مشهود است ولی میزان این تعامل اندک است. در ایجاد اعتماد اجتماعی توسط کتابخانه‌های عمومی، بدون این که ارتباط آن‌ها با سایر عوامل و شرایط خاص هر محیط در نظر گرفته شود، نمی‌توان به چند عامل خاص اشاره کرد.

کتابخانه نهادی اجتماعی است و روابط و تعامل‌های پیچیده‌ای در آن جریان دارد، که عدم اتکای مطلق به اثبات‌گرایی و در نظر گرفتن زمینه و محیط بروز پدیده‌ها، شیوه‌های بالقوه سودمندی را فراهم می‌کند (حریری، ۱۳۸۵). با توجه به پژوهش‌های پیشین و تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها و مشاهدات، مشخص شد، هر چهار کتابخانه عمومی مورد مطالعه، نتوانسته‌اند به طور موثر و در سطح مطلوبی به ایجاد اعتماد اجتماعی کمک کنند. کتابخانه عمومی به عنوان یک نهاد اجتماعی خدمت‌رسان، در صورتی که خدمات مورد انتظار افراد جامعه را فراهم کند، می‌تواند اعتماد مردم را جلب نموده، و به عنوان مرکز اجتماع محلی و محل ملاقات‌های رسمی و غیررسمی شهروندان مطرح شود. در نهایت چگونگی ایجاد اعتماد اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه، در قالب مدل ذیل، ارائه می‌شود:



شکل ۳. چگونگی ایجاد اعتماد اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی

با در نظر گرفتن مدل فوق، بسترهای لازم جهت ایجاد اعتماد اجتماعی توسط کتابخانه‌های عمومی در قالب محورهای ذیل بیان می‌شود.

موقعیت ساختمان کتابخانه: احداث کتابخانه در مناطق فاقد کتابخانه، دسترس پذیر ساختن کتابخانه از طریق وسایل حمل و نقل عمومی، وجود پارکینگ و یا امکان پارک در اطراف کتابخانه، نزدیکی به مراکز فروش و مراکز اداری، و هم‌جواری با سایر مراکز فرهنگی

طراحی فضای داخلی و خارجی کتابخانه: فراهم‌آوری فضاهای بحث و گفتگو یا اتاق‌های فکر، فراهم آوردن سالن اجتماعات و محل سخنرانی، استفاده ترکیبی از میزهای چندنفره و تک نفره در فضاهای مطالعه به منظور ارتقای تعامل، ایجاد فضایی برای والدین در بخش کودک، اختصاص کاناپه‌های راحتی برای مطالعه و استراحت موقت مراجعان، محوطه‌سازی و زیباسازی فضای بیرونی و داخلی کتابخانه، تأمین امنیت محیط اطراف کتابخانه، مناسب‌سازی محوطه و فضای داخلی ساختمان کتابخانه برای ورود گروه‌های خاص (معلولین جسمی- حرکتی و ...)، استفاده از تابلوی راهنمای کتابخانه در سطح شهر.

خدمات اصلی کتابخانه‌ای: اطلاع‌رسانی خدمات کتابخانه‌ای، تدوین برنامه‌های خاص برای شناسایی اهالی جدید هر منطقه و جذب آن‌ها به کتابخانه، برگزاری بازدیدهای معرفی کتابخانه، آشنا ساختن اعضا با شیوه استفاده از کتابخانه، استفاده از سیستم قفسه باز، افزایش ساعت خدمت‌رسانی در روزهای کاری و تعطیلات رسمی، ارائه خدمات کتابخانه‌ای برای همه اعضای خانواده، حذف حق

عضویت به منظور تسهیل ورود اقشار آسیب پذیر جامعه به کتابخانه، ارائه خدمات پستی به سالمندان، بهره‌مندی از فناوری‌های نوین مانند وب۲ در ارائه خدمات کتابخانه‌ای، اطلاع‌رسانی برنامه‌های کتابخانه از طریق سایت کتابخانه، دسترسی به فهرست کتابخانه از طریق اینترنت، تشکیل گروه‌های کتابخوان، ارائه خدمات از طریق تلفن و پست الکترونیک، تأمین منابع برای گروه‌های خاص مانند نوسوادان، نابینایان، ناشنوایان و معلولین، تأمین منابع اطلاعاتی متناسب با وضعیت قومی، مذهبی و بومی، سوق دادن خط مشی مجموعه‌سازی متمرکز به سوی خط مشی غیرمتمرکز، برگزاری فعالیت‌های فرهنگی، هنری و ورزشی در فضاهای داخلی و خارجی کتابخانه، برگزاری برنامه‌های مشاوره، تدارک برنامه‌های سخنرانی عمومی و تخصصی، تدارک برنامه‌های سواد خانواده، برگزاری برنامه‌های آشنایی با فرهنگ قومیت‌های مختلف ایران، برگزاری برنامه‌های مناسبتی، دینی، ملی و قومی، زمینه‌سازی و کمک به تشکیل گروه‌های مذهبی، قرآنی، فرهنگی، ورزشی و تفریحی در کتابخانه‌ها، برگزاری کلاس‌های قصه‌گویی برای کودکان، برگزاری جلسات نقد کتاب.

خصوصیات کتابدار: فردی متخصص و علاقه‌مند به حوزه کتابداری، آشنا به فرهنگ بومی و محلی کتابخانه، دارای مهارت‌های ارتباطی مناسب برای کتابداران، خوش‌برخورد و صمیمی با اعضا.

تصمیم‌های مدیریتی: انتخاب مدیران متخصص، سرمایه‌گذاری در ساخت ساختمان استاندارد برای کتابخانه‌های عمومی، تأمین مالی و معنوی کتابداران، توزیع متناسب کتابداران در کتابخانه‌ها، برگزاری دوره‌های تخصصی برای کتابداران، عدم وجود سخت‌گیری‌های بیش از حد (از لحاظ ورود و خروج، اقدامات امنیتی دست و پاگیر، تجمع بیش از دو نفر و ...)، امکان تردد اعضای کتابخانه به محدوده طرح ترافیک.

خدمات رفاهی: فراهم نمودن سیستم گرمایشی، سرمایشی و تهویه مناسب در کتابخانه، دسترس‌پذیر ساختن خدمات کپی، پرینت، اسکن و ...، در نظر گرفتن بوفه، نمازخانه، غذاخوری یا امکانات گرم کردن و خوردن غذا، وجود دستگاه‌های آب سردکن و آب جوش در کتابخانه، باز بودن سرویس بهداشتی در ساعات فعالیت کتابخانه (کلید توسط کتابدار نگهداری نشود).

پیشنهاد برای پژوهش‌های آتی

با توجه به اهمیت اعتماد اجتماعی و نقش‌های مختلف کتابخانه‌های عمومی در جامعه، باید در جستجوی راهکارهایی بود تا توجه بیشتری به این حوزه موضوعی صورت پذیرد. انجام پژوهش‌های ذیل می‌تواند در این زمینه مفید باشد:

- انجام پژوهش در جهت تکمیل و اصلاح مدل چگونگی ایجاد اعتماد اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی
- بررسی رابطه بین سطح اعتماد اجتماعی استفاده‌کنندگان از کتابخانه و میزان استفاده آن‌ها از کتابخانه
- بررسی راهکارهای ایجاد و افزایش تعامل در کتابخانه‌های عمومی
- مطالعه نوع ارتباطات موجود در کتابخانه‌های عمومی

کتابنامه

استراوس، انسلم؛ کربین، جولیت (۱۳۹۰)، *مبانی پژوهش کیفی: فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای*، مترجم: ابراهیم افشار. تهران: نشر نی.

اوفه، کلاس(۱۳۸۴)، «چگونه به شهروندان اعتماد کنیم». *در سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه*، به کوشش کیان تاج‌بخش، ترجمه حسن پویان و افشین خاکباز، تهران: شیرازه، ۱۳۸۴، ص: ۲۰۵–۲۳۷.

پارسازاده، احمد؛ شقاقی، مهدی (۱۳۸۸)، «کتابخانه عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی»، *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۵ (۴). ص:۲۹–۶۰.

توسلی، عباسعلی؛ موسوی، مرضیه (۱۳۸۴)، «مفهوم سرمایه در نظریات کلاسیک و جدید با تاکید بر نظریه‌های سرمایه اجتماعی». *نامه علوم اجتماعی*، شماره ۲۶، ص: ۴–۲۳.

حریری، نجلا (۱۳۸۵)، *اصول و روش‌های پژوهش کیفی*، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات.

خدائی، محبوبه (۱۳۸۵)، جنبه‌های تاریخی شکل‌گیری و توسعه‌ی نظام کتابخانه‌های عمومی ایران از سال ۱۳۵۲ تا زمان حاضر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران (منتشر نشده).

زتومکا، پیوتر(۱۳۸۶)، *اعتماد، نظریه جامعه شناختی* .ترجمه غلامرضا غفاری .تهران: شیرازه.

زوارقی، رسول (۱۳۸۸)، « کتابخانه‌های عمومی و نقش آن‌ها در مهندسی فرهنگی جامعه»، *مهندسی فرهنگی*، ۳ (۲۹و ۳۰).ص: ۴۱–۵۸.

فلیک، اووه (۱۳۸۷)، *درآمدی بر تحقیق کیفی*، مترجم: هادی جلیلی. تهران: نشر نی.

محمدپور، احمد (۱۳۸۹)، *ضد روش: منطق و طرح در روش‌شناسی کیفی، جلد اول*، تهران: جامعه‌شناسان.

مککیب، رونالد بی. (۱۳۸۸)، *کتابداری مدنی: بازنگری در رسالت اجتماعی کتابخانه عمومی*، مترجم: حسن اشرفی‌ریزی و حسین مختاری معمار، تهران: چاپار.

موکهرجی، ای. کی. (۱۳۶۸)، *تاریخ و فلسفه کتابداری*. مترجم: اسدا... آزاد، مشهد: آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی.

هومن، حیدرعلی (۱۳۸۹)، *راهنمای عملی پژوهش کیفی*، تهران: سمت.

Aabø, S.; Audunson, R (2012). Use of library space and the library as place?. *Library & information science research*, 34(2) .PP: 138-149.

Aabø, S.; Audunson, R. & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places?. *Library & information science*, No.32.PP: 16-26.

Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61 (3) .PP: 429−441.

Audunson, R.; Vårheim, A.; Aabø, S. & Holm, E. D. (2007). Public libraries, social capital and low intensive meeting places. *Information Research*, 12 (4) paper colis20. [Available at http://InformationR.net/ir/12-4/colis/colis20.html]

Bundy, A. (2003). Best investment: the modern public library as social capital .presented at the AGM of Friends of Libraries Australia (FOLA) (Altona Victoria, 27 August).

Cox, E.; Swinbourne, K.; Pip, C. & Laing, S. (2000). A safe place to go: Libraries and social capital. Sydney: University of Technology, Sydney, and the State Library of New South Wales.

Flick, U. (2002). *An Introduction to Qualitative Research* (2nd Ed.). London: SAGE.

Glaser, B. G. and Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative research*. New York: Aldine.

Hillenbrand, C. (2005). A place for all: Social capital at the Mount Barker Community Library, South Australia. *Australasian Public Libraries and Information Services*. 18 (2) .PP: 41−58.

Johnson, C. A. (2010). Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. *Library & information science*, No. 32.PP: 147-155.

Lincoln, Y. S. & Guba E. G. (1985) *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.

Putnam, R. D.; Feldstein, L. M. & Cohen, D. (2003) *Better together: Restoring the American community*. New York: Simon and Schuster.

Strauss, A. L. and Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research*. London: SAGE.

Varheim, A. (2006). Social capital and the multicultural challenge: the role of the public library. Presented at the 4th annual meeting of document academy at School of Information, University of California, (Berkeley, 13-15 October).

Vårheim, A. (2007). Social capital and public libraries: The need for research, *Library & Information Science Research*, No. 29.PP: 416–428.

Vårheim, A. (2008). Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital, Presented at the 74 IFLA General Conference and council, (Quebec, 10-14 August).

Vårheim, A. (2011). Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & information science*, No. 33.PP: 12-18.

Varheim, A.; Steinmo, S. & Ide, E. (2008). Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital. *Journal of Documentation*. 64 (6).PP: 877-892.